

**IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PERUM
PEGADAIAN UPC. MAOSPATI**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Mencapai Derajat Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

Oleh:

AZAR JUNIAR BUCHORI

NIM: F3513015

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

ABSTRAK

Implementasi Sistem Manajemen Mutu pada Perum Pegadaian UPC. Maospati

Azar Juniar Buchori

F3513015

Laporan tugas akhir ini ditulis dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi sistem manajemen mutu yang ada di Perum Pegadaian UPC. Maospati serta kendala yang dihadapi dalam mewujudkan implementasi tersebut. Adapun data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian yaitu wawancara langsung dengan Kepala Unit Pelayanan UPC Maospati. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka dan buku yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu mengenai manajemen mutu.

Penulisan tugas akhir ini menggunakan jenis pengamatan deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data yang dipergunakan oleh penulis ada 3 macam yaitu teknik wawancara (*interview*), observasi (pengamatan) dan studi pustaka.

Hasil pengamatan yang telah dilakukan penulis selama kurang lebih 1 bulan menunjukkan bahwa implementasi manajemen mutu lebih diprioritaskan pada pelayanan. Pelayanan tersebut meliputi waktu atau kecepatan dalam melayani, keramahan, kesabaran, keterampilan karyawan, sarana atau fasilitas. Kendala yang dihadapi oleh UPC Maospati antara lain adalah keramahan pelayanan dalam melayani nasabah, alpa/lalai dan kurangnya SDM atau tenaga untuk melayani nasabah yang semakin bertambah banyak sehingga UPC Maospati kewalahan. Saran yang diberikan: 1)Sebaiknya UPC Maospati terus berupaya meningkatkan kualitas sistem manajemen mutu untuk kepuasan nasabah dan perbaikan kinerja. 2) Sebaiknya UPC Maospati meningkatkan kopetensi/keterampilan karyawan agar dapat memberikan informasi yang benar dan akurat kepada nasabah. Misalnya dengan cara pelatihan di dalam ataupun di luar Perusahaan. 3)Sebaiknya UPC Maospati berupaya menambah SDM serta meningkatkan kinerja karyawan yang sudah ada sehingga bisa melakukan pelayanan secara lebih baik.

Kata Kunci: Implementasi, Manajemen Mutu

ABSTRAC

Implementation of Quality Management System in Pegadaian UPC. Maospati

Azar Juniar Buchori
F3513015

This final report is written with the aim to find out how the implementation of a quality management system that is in Pegadaian UPC. Maospati and constraints faced in realizing the implementation. The data used in this thesis is the primary data and secondary data. Primary data is data obtained directly from the object of research is the direct interview with the Head of Service Unit UPC Maospati. While secondary data is data obtained from the literature and books relating to this research, that the quality.

This thesis uses descriptive type of observation. While data collection techniques used by the authors there are 3 kinds interview techniques (interview), observations (observation) and literature.

The observation that the author has done for approximately 1 month showed that the implementation of quality management priority on ministry. These services include the time or speed in the service, hospitality, patience, employee skills, facilities or amenities. Obstacles faced by UPC Maospati include hospitality services in serving customers, negligent / neglect and lack of human resources or personnel to serve customers more and more so that UPC Maospati overwhelmed. Advice given: 1) Should UPC Maospati constantly working to improve the quality management system for customer satisfaction and improved performance. 2) Should UPC Maospati improve competencies / skills of employees in order to provide true and accurate information to customers. For example, by way of training inside or outside the company. 3) Should UPC Maospati trying to increase human resources and improve the performance of existing employees so they can do a better service.

Keywords: Implementation, Quality Management

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “**Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pada Perum Pegadaian UPC. Maospati**” telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan guna mencapai Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

Surakarta, Juli 2016

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing


SARWOTO S.E., M.Sc

NIP 198407222014041001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU PADA PERUM

PEGADAIAN UPC. MAOSPATI

Telah disahkan oleh Tim Penguji tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Bisnis

Fakultas Ekonomi

Universitas Sebelas Maret

Surakarta Agustus 2016

Tim Penguji Tugas Akhir

1. SARWOTO S.E., M.Sc

NIP. 198407222014041001

2. ARUM SETYOWATI, S.E., M.M.

NIP. 198502102010122007



(.....)
Pembimbing
(.....)
Penguji

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Azar Juniar B
NIM. : F3513015
Program Studi : Diploma III Manajemen Bisnis
Judul Tugas Akhir (TA) : Implementasi Sistem Manajemen Mutu pada Perum Pegadaian UPC. Mospati

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juli 2016
Mahasiswa



Azar Juniar Buchori
NIM. F3513015

HALAMAN MOTTO

Jika kita tidak berubah, kita tidak akan bertumbuh, jika kita tidak bertumbuh, kita belum benar-benar hidup (Call Sheehy)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk,

1. Kedua Orang Tuaku tercinta dan Adekku terima kasih atas do'a, kasih sayang, dan memberikan semangat yang tidak henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Teman-teman yang memberikan semangat dan selalu mengingatkan penulis agar cepat menyelesaikannya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pada Perum Pegadaian UPC. Maospati”** ini disusun guna memenuhi tugas dan persyaratan dalam mencapai gelar Ahli Madya pada progeram studi DIII Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir mengalami banyak kesulitan. Namun , kesulitan tersebut dapat teratasi dengan adanya bantuan, kerjasama, sarana serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hunik Sri Runing, S.,Dr., M.Si selaku Dekan Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Sarwoto S.E., M.Sc selaku pembimbing Tugas Akhir yang sudah memberikan saran dan memberikan mengarahkan kepada penulis.
3. Kedua Orang Tuaku tercinta dan Adekku terima kasih atas do'a, kasih sayang, dan memberikan semangat yang tidak henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Teman-teman yang memberikan semangat dan selalu mengingatkan penulis agar cepat menyelesaikannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih kurang dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kebaikan penulisan yang akan datang. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN ABSTRAK.....	ii
HALAMAN ABSTRAC.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
1. Desain Penelitian.....	6
2. Obyek Penelitian	6
3. Jenis dan Sumber Data.....	7
4. Metode Pengumpulan Data	7
5. Metode Pembahasan.....	8

BAB II TIJAUAN PUSTAKA	9
A. Manajemen Mutu	9
B. Mutu	10
C. Manajemen Mutu	10
1. Fokus Pelanggan	10
2. Kepemimpinan	11
3. Keterlibatan Orang	11
4. Pendekatan Proses	12
5. Pendekatan sistem terhadap Manajemen	12
6. Peningkatan Terus menerus	13
7. Pendekatan Faktual dalam Pembuatan Keputusan.....	13
8. Hubungan Pemasok yang Saling Menguntungkan	13
D. Dimensi Mutu	14
BAB III PEMBAHASAN	15
A. Deskripsi Perum Pegadaian.....	15
1. Sejarah Pegadaian	15
a. Pegadaian pada Masa VOC.....	15
b. Pegadaian pada Masa Penjajahan Inggris	15
c. Pegadaian pada Masa Penjajahan Belanda	16
d. Pegadaian pada Masa Pemerintahan Jepang	17
e. Pegadaian pada Masa Perjuangan Kemerdekaan.....	18
f. Pegadaian pada Masa Pembangunan	19
2. Pegadaian UPC Maospati.....	22
a. Kedudukan, Fungsi dan Tugas Perusahaan	22

b. Struktur Organisasi Pegadaian UPC MAOSPATI	23
c. Penggunaan Dana	29
d. Produk dan Jasa Perum Pegadaian	31
e. Proses Pinjaman atas dasar hukum gadai	33
f. Perlunasan	37
g. Pelelangan	37
B. LAPORAN MAGANG KERJA.....	40
1. Deskripsi Magang Kerja	40
2. Pelaksanaan Magang Kerja	40
3. Tujuan Magang	41
4. Manfaat Magang Kerja	41
5. Kegiatan Magang Kerja	42
C. PEMBAHASAN	43
1. Implementasi Sistem Manajemen Mutu Perum Pegadaian UPC Masopati	43
a. Sistem Layanan Nasabah	43
1) Prosedur Gadai	44
2) Prosedur Pengambilan Barang	48
3) Kebijakan/aturan yang diterapkan UPC Maospati	51
2. Kendala yang dihadapi UPC Maospati	56
BAB IV PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	58

Daftar Pustaka	60
Lampiran	61

Daftar Gambar

1. Gambar 3.1 Struktur Organisasi	29
2. Gambar 3.2 Prosedur Gadai.....	44
3. Gambar 3.3 Pengambilan Barang	49